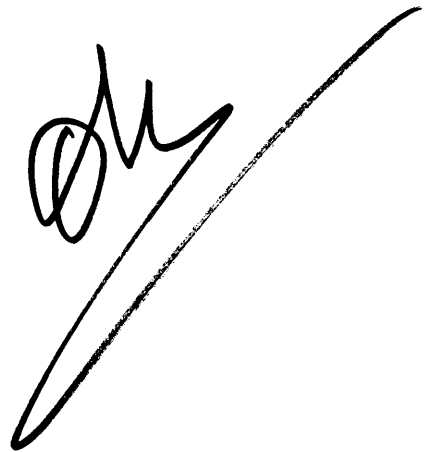


**FAKTOR KRITIKAL KEJAYAAN
KEPADA AMALAN PENGURUSAN
KUALITI MENYELURUH (TQM) DI
SEKOLAH: SATU KAJIAN
PERBANDINGAN**

ZUKI BIN IBRAHIM

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized cursive letters, positioned to the right of the author's name.

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2000**

**FAKTOR KRITIKAL KEJAYAAN
KEPADA AMALAN PENGURUSAN
KUALITI MENYELURUH (TQM) DI
SEKOLAH: SATU KAJIAN
PERBANDINGAN**

ZUKI BIN IBRAHIM

**UNIVERSITI UTARA MALAYSIA
2000**

**FAKTOR KRITIKAL KEJAYAAN KEPADA
AMALAN PENGURUSAN KUALITI
MENYELURUH (TQM) DI SEKOLAH: SATU KAJIAN
PERBANDINGAN**

ZUKI BIN IBRAHIM

UNIVERSITI UTARA MALAYSIA

November 2000

**FAKTOR KRITIKAL KEJAYAAN KEPADA
AMALAN PENGURUSAN KUALITI
MENYELURUH (TQM) DI SEKOLAH: SATU KAJIAN
PERBANDINGAN**

**Tesis diserahkan kepada Sekolah Siswazah untuk memenuhi
sebahagian keperluan bagi
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia**

oleh:

ZUKI BIN IBRAHIM



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

ZUKI BIN IBRAHIM

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) Sarjana Sains (Pengurusan) UUM/IAB

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

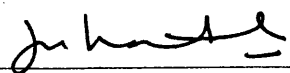
FAKTOR KRITIKAL KEJAYAAN KEPADA AMALAN PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH
(TQM) DI SEKOLAH : SATU KAJIAN PERBANDINGAN

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.
(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia Profesor Dr. Juhary bin Haji Ali
(Name of Supervisor): _____

Tandatangan
(Signature)

: 

Tarikh
(Date)

: 29-09-2000

KEBENARAN MENGGUNA

Kertas projek ini diserahkan sebagai memenuhi sebahagian keperluan pasca-ijazah Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju supaya pihak perpustakaan UUM menggunakan kertas projek ini bagi tujuan rujukan sahaja. Saya juga bersetuju bahawa kebenaran untuk membuat salinan keseluruhan atau sebahagian daripadanya, bagi tujuan akademik mestilah mendapat kebenaran daripada penyelia saya atau semasa ketiadaan beliau, kebenaran tersebut boleh diperolehi daripada Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang salinan penerbitan atau penggunaan keseluruhan atau sebahagian daripada kertas projek ini untuk pemerolehan kewangan tidak dibenarkan tanpa kebenaran bertulis daripada saya. Di samping itu penghargaan kepada saya dan UUM hendaklah diberikan dalam sebarang penggunaan bahan-bahan maklumat yang terdapat dalam kertas projek saya.

Permohonan kebenaran untuk membuat salinan atau penggunaan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian kertas projek ini hendaklah dikemukakan kepada:

Dekan

Sekolah Siswazah

Universiti Utara Malaysia

06010 UUM Sintok

Kedah Darul Aman

ABSTRAK

Kajian ini dilaksanakan bertujuan bagi mengukur hubungan dan kesan faktor kritikal kejayaan terhadap amalan TQM di sekolah, mengenal pasti faktor kritikal kejayaan yang utama di dalam mempengaruhi amalan TQM dan mengukur perbezaan tahap amalan TQM di antara sekolah yang berlainan pencapaian khususnya di dalam Program 5 Bintang Jabatan Pendidikan Negeri Kedah di samping mengukur tahap pelaksanaan semasa bagi amalan TQM dalam sektor pendidikan menengah.

Data kajian ini dianalisis berdasarkan maklumbalas yang diterima daripada 262 orang guru yang mewakili populasi seramai 327 orang di empat buah sekolah menengah harian dalam daerah Kubang Pasu, Kedah. Dengan itu, kadar maklumbalas kajian ini ialah sebanyak 80.12% dengan 6 1.5% responden perempuan dan 3 8.5% adalah lelaki. Alat ujian yang digunakan ialah soal selidik yang mengandungi 43 item soalan.

Teknik statistik deskriptif iaitu frekuensi dan min dan teknik statistik inferensi seperti korelasi Pearson, regresi berganda dan ujian-t telah digunakan bagi mencapai matlamat kajian. Sebanyak tiga hipotesis telah diuji pada aras keyakinan $P < 0.05$. Hasilnya kajian ini telah berjaya menolak ketiga-tiga hipotesis null. Analisis Korelasi Pearson menunjukkan faktor sokongan pengurusan atasan mempunyai hubungan yang paling kuat dengan amalan TQM di sekolah. Faktor kritikal kejayaan lain yang juga menunjukkan hubungan yang kuat dengan amalan TQM di sekolah adalah latihan dan pengiktirafan, penglibatan staf dan perancangan strategik kualiti. Namun, faktor penilaian prestasi didapati mempunyai hubungan yang rendah dengan amalan TQM. Menerusi teknik regresi berganda, semua faktor kritikal kejayaan mempunyai hubungan dan kesan yang sangat signifikan terhadap amalan falsafah TQM dalam sektor pendidikan. Sekurang-kurangnya 62.60% varians di dalam amalan TQM di sekolah dapat dijelaskan oleh semua faktor kritikal kejayaan sebagai pembolehubah bebas. Tiga faktor yang memberi sumbangan yang besar kepada amalan TQM adalah sokongan pengurusan atasan, penglibatan staf dan latihan dan pengiktirafan. Ujian-t dalam kajian ini pula menjelaskan wujudnya perbezaan yang sangat signifikan dalam tahap amalan TQM di antara sekolah-sekolah yang berlainan pencapaian dan juga di kalangan sekolah dalam kategori pencapaian yang sama. Perbezaan paling ketara wujud dalam amalan TQM dari dimensi berfokuskan pelanggan, orientasi pencapaian, semangat berpasukan dan kepastian kualiti. Keseluruhan tahap amalan TQM dalam sektor pendidikan dalam kajian ini adalah agak memuaskan dengan purata nilai min yang menghampiri 4.0 (skala Likert 1 – 5) dan ia juga kompetitif dengan sektor industri. Berdasarkan semua dapatan yang diperolehi maka kajian ini berjaya mencapai kesemua lima objektif yang dinyatakan.

Implikasi penting kajian ini ialah faktor pengurusan dan faktor perlakuan sangat berperanan di dalam mempengaruhi budaya organisasi yang positif ke arah meningkatkan pencapaian organisasi. Dapatan kajian ini adalah penting, relevan dan sesuai dengan persekitaran dan budaya sekolah serta membuktikan bahawa konsep TQM boleh diaplikasikan dalam bidang pendidikan.

ABSTRACT

This study carried out to measure the relation and effect of critical success factors to the TQM practice in schools, identify the dominant critical success factors in influencing the practice of TQM in schools, measure the difference in the level of TQM implementation amongst the different achieving schools especially in the 5 Stars Programme of Kedah State Education Department and also to calculate the current level of TQM practice in the secondary educational sector.

Data for this study were analyzed based on the questionnaire responses of the 262 teachers who represented the population of 327 teachers from the four ordinary secondary schools in Kubang Pasu District, Kedah. Therefore, the return rates of this study is 80.12% with 61.5% of the respondents are females and 38.5% are males. The study used questionnaires as the instrument which consists of 43 items.

Descriptive statistical technique that is frequency and mean and inferential statistical technique such as Pearson correlation, multiple regression and t-test were used to address the research purposes. Three hypotheses were tested at confidence level, $P < 0.05$. The results indicated that these three null hypotheses have been fully rejected. Pearson correlation analysis indicated that top management commitment factor is having the highest correlation with the TQM practice in schools. The other critical success factors that showed highly correlated to the practice of TQM concept in schools are training and recognition, staff participation and quality strategic planning. However, performance appraisal was identified as the lowest correlated factor to the TQM practice. Using multiple regression technique, all the critical success factors showed highly significant relation and effect toward the practice of TQM philosophy in educational sector. At least 62.60% variance in TQM practice in schools can be explained by all the critical success factors as the independent variable. Top management commitment, staff participation and, training and recognition were found to be the most important factors in contributing to the practice of TQM. T-test in this study also explained a very significant difference in the practice of TQM, bothly between the different achieving schools and also amongst schools in the same category of performance. These differences significantly exist in TQM practice from the dimensions of customer focus, achievement oriented, team work and quality assurance. The overall of TQM practice level in the educational sector through this study is quite excellent with the average mean value nears to 4.0 (Likert scale 1 to 5) and its also competitive to the industrial sector. According to these findings so that the all five objectives of this study have been achieved properly.

The important implication of this study is management and behaviour factors, bothly are playing a big role in influencing the positive organizational culture toward improving the organizational performance. The findings of this study not only very important, relevant and suitable to the schools environment and culture but also proved that the TQM concepts are applicable in the educational area.

PENGHARGAAN

Pertamanya, ucapan syukur Alhamdulillah saya panjatkan ke hadrat Ilahi kerana dengan limpah dan rahmatNya telah mengurniakan kehidupan dan rezekiNya untuk saya sehingga sampai ke tahap ini. Kejayaan menyiapkan penyelidikan ini sebagai pra-syarat dalam program MSc (Management) adalah pengalaman baru dan bermakna buat saya dalam usaha mencapai tahap pendidikan yang lebih baik sebagai satu mobiliti sosial dan anjakan paradigma dalam kehidupan dunia yang sementara ini. Saya mengucapkan berbilang terima kasih kepada Tuan Pengarah Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Pendidikan, Kementerian Pendidikan dan Pengarah Jabatan Pendidikan Negeri Kedah Darul Aman di atas kebenaran kepada saya untuk menjalankan kajian ini di sekolah-sekolah menengah di daerah Kubang Pasu, Kedah.

Penghargaan dan jutaan terima kasih saya tujukan kepada Penyelia saya, Profesor Dr. Juhary bin Haji Ali dari Sekolah Pengurusan UUM yang juga bekas pensyarah saya semasa di USM suatu ketika dahulu di atas segala jasa baik, kerjasama, bimbingan dan ilmu yang dicurahkan selama ini terutamanya sepanjang proses penyeliaan bagi penyelidikan ini. Kejayaan Prof. Joe adalah satu dorongan bermakna bagi saya untuk kesinambungan pembangunan diri dan kerjaya saya pada masa hadapan. Semoga Allah s.w.t akan memberikan balasan yang setimpal di atas setiap zarah ilmu yang beliau curahkan selama ini.

Tidak ketinggalan juga saya ucapkan ribuan terima kasih kepada Dekan Sekolah Siswazah, Prof. Madya Dr. Ibrahim bin Abdul Hamid dan Timbalan-Timbalannya, Puan Hajjah Nor Pujawati binti Md. Said (Pembangunan dan Hal Ehwal Pelajar) dan Prof. Madya Dr. Rosni Bakar (Akademik) serta semua pensyarah Sekolah Siswazah UUM di atas segala kerjasama, dorongan dan semangat yang telah diberikan kepada kami kumpulan Kohort 9 dalam usaha meneruskan dan menamatkan pengajian ini. Terima kasih juga kepada semua kakitangan Sekolah Siswazah dan Perpustakaan Sultanah Bahiyah, UUM di atas segala kerjasama dan bantuan yang telah diberikan.

Kepada kedua-dua bekas Pengarah Institut Aminuddin Baki, Profesor Dr. Ibrahim Ahmad Bajunid dan Dr. Abdul Rahim Selamat selaku orang yang merintis jalan kepada kewujudan dan kejayaan Program Kembar UUM/IAB dari Kohort 1 sehinggalah Kohort ke-9 ini, kami rasa sangat terhutang budi kepada kedua-dua tokoh pendidikan ini dan ketahuilah bahawa kami merasa amat bertuah sekali kerana tergolong dalam kumpulan yang disebut Kohort ini.

Kepada semua rakan sepengajian Kohort 9, terima kasih di atas segala-galanya. Buat Rahman, Nep, Braim, Cha, Bang Ya, Itrie, Puji, Raup, Rem, Rockie, Lan, Ng dan David: kenakalan, kelucuan dan ketrampilan kalian tetap dalam ingatan.

Akhirnya, ucapan jutaan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung dan tidak langsung dalam membantu saya menyiapkan penyelidikan ini.

DEDIKASI

Buat isteri tercinta, Noriza binti Kassim terima kasih di atas segala dorongan dan pengorbanan yang diberikan sepanjang abang menjalani pengajian ini. Percayalah, tiada kejayaan dan kehidupan yang sebenar tanpa pengorbanan. Kebijaksanaan tidak akan hilang dengan terpacatnya ilmu dan pengalaman dalam diri seseorang. Sesungguhnya, kita perlu menempuhi pelbagai cabaran dan rintangan dengan sabar dan tenang demi untuk kebahagiaan keluarga di masa hadapan. Kata pujangga, “**Kejayaan yang kita kecapai di hari ini adalah mungkin berkat kesabaran kita pada hari semalam**”. Kejayaan abang adalah kebahagiaan kita sekeluarga.

Kepada putera sulung kesayanganku, Muhammad Kamal Fikri, maafkan abah kerana tidak dapat memberikan sepenuh perhatian dan kasih sayang kerana kesuntukan jangkamasa pengajian yang tidak membenarkan abah untuk selalu bermain bersama. Semoga pemikiran, ilmu dan diri yang kamu miliki dewasa nanti akan sesempurna namamu. Buat permata hati yang bakal dilahirkan tidak lama lagi, abah amat menanti kehadiranmu. Semoga engkau akan selamat, sempurna dan menjadi warga dunia yang beriman dan beramal salih. Abah harap kalian semua akan lebih berjaya dari apa yang telah abah capai sekarang ini.

Kepada maa, ayah ngah, mak cik Yah dan seluruh keluarga di Kelate, semoga berbahagia selalu dan terima kasih yang tidak terhingga di atas segala pengorbanan dalam membesarkan saya sehingga dewasa.

Kepada ibu mertua dan keluarga di Langkawi, terima kasih di atas penerimaan dan kemesraan kalian terhadap saya.

Kepada anak-anak bangsaku, sedarlah bahawa sejarah penjajahan negara ini selama lebih dari 450 tahun dahulu adalah sesuatu yang amat memalukan kita semua dan ianya akan berulang jika bangsa kita tidak berilmu, bersifat amanah dan bersatu...

ISI KANDUNGAN

	HALAMAN
KEBENARAN MENGGUNA	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGHARGAAN	iv
DEDIKASI	v
ISI KANDUNGAN	vi
SENARAI JADUAL	x
SENARAI RAJAH	xii
SENARAI ABBREVIASI	xiii

BAB 1 : PENDAHULUAN

1.1	Pengenalan	1
1.2	Pernyataan Masalah	9
1.3	Tujuan Kajian	12
1.4	Objektif Kajian	12
1.5	Soalan-Soalan kajian	13
1.6	Kepentingan Kajian	13
1.7	Batasan Kajian	15
1.8	Struktur Kajian	16

BAB 2 : ULASAN KARYA: PENGURUSAN KUALITI MENYELURUH

2.1	Pengenalan	18
2.2	Pengenalan Kepada Kualiti	18
2.2.1	Evolusi pengurusan kualiti dan ' Quality-Gurus '	18
2.2.2	Dimensi-dimensi kualiti	22
2.2.3	Kesan daripada kelemahan kualiti	24
2.2.4	Anugerah Kualiti	28
2.2.4.1	Anugerah Baldrige	28
2.2.4.2	Hadiah Deming	30
2.2.5	Pensijilan Kualiti	31
2.2.5.1	ISO 9000	31
2.2.5.2	ISO 14000	33
2.3	TQM	34
2.3.1	Konsep TQM	34
2.3.2	Matlamat dan Fokus TQM	39
2.3.3	Elemen-Elemen TQM	41
2.3.4	Perbezaan di antara TQM dan ISO 9000	45
2.3.5	Perbezaan di antara Industri dan Pendidikan	47
2.3.6	Perlaksanaan TQM dalam pendidikan	50
2.3.7	Kajian-kajian lepas	54
2.4	Penutup	67

BAB 3 : METODOLOGI KAJIAN

3.1	Pengenalan	68
3.2	Kaedah dan rekabentuk kajian	68
3.3	Kerangka Konseptual dan Pembolehubah	71
3.3.1	Kerangka konseptual	71
3.3.2	Pembolehubah	71
3.4	Pembentukan hipotesis	72
3.5	Definisi Istilah	72
3.5.1	Definisi konseptual	72
3.5.2	Definisi operasional	74
3.6	Populasi dan persampelan	80
3.6.1	Populasi	80
3.6.2	Persampelan	81
3.7	Teknik Pengumpulan Data	82
3.8	Alat ujian	84
3.9	Kesahan dan Kebolehpercayaan Kajian	85
3.10	Teknik Penganalisaan Data	87

BAB 4: ANALISIS DATA DAN DAPATAN

4.1	Pengenalan	89
4.2	Analisis Taburan Frekuensi Demografi Responden	89
4.3	Analisis Data Bagi Pengujian Hipotesis	93
4.4	Analisis Data Bagi Tahap Pelaksanaan Amalan TQM106	
4.5	Penutup	107

BAB 5: PERBINCANGAN DAPATAN

5.1	Pengenalan	108
5.2	Faktor sokongan pengurusan atasan dan amalan TQM	108
5.3	Faktor kritikal kejayaan dan amalan TQM	112
5.4	Perbezaan dalam amalan TQM di antara sekolah yang berlainan pencapaian	117
5.5	Tahap perlaksanaan TQM dalam sektor pendidikan	120

BAB 6: KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN CADANGAN UNTUK KAJIAN LANJUTAN

6.1	Kesimpulan Dan Perakuan	121
6.2	Implikasi Kajian	123
6.3	Cadangan Untuk Kajian Selanjutnya	128

BIBLIOGRAFI	129
-------------	-----

LAMPIRAN:

A	Output SPSS	137
B	Bidang penilaian dalam Program 5 Bintang	147
C	Salinan sijil Program 5 Bintang	149
D	Borang soal selidik	150
E	Koresponden	155

SENARAI JADUAL

Jadual	Halaman
2.1: Perbandingan Budaya Organisasi TQM dan Organisasi Tradisional	37
2.2: Perbezaan TQM dan ISO 9000	46
3.1: Nama Sekolah dan Bilangan Populasi Guru	81
3.2: Persampelan dan Kadar Maklum Balas Kajian	82
3.3: Jadual Perancangan Kerja Penyelidikan	83
3.4: Taburan Soalan Dalam Soal Selidik	85
3.5: Pekali Kebolehpercayaan 'Cronbach-Alpha' bagi Kajian Rintis	86
3.6: Penggunaan Kaedah Statistik	88
4.1: Frekuensi Jantina	89
4.2: Frekuensi Umur	90
4.3: Frekuensi Tahap Pendidikan	90
4.4: Frekuensi Tempoh Berkhidmat	91
4.5: Frekuensi Jawatan Disandang	91
4.6: Ujian Korelasi Pearson bagi Faktor Kritikal Kejayaan dan Amalan TQM	93
4.7(a): Ujian Regresi Berganda Bagi Faktor-Faktor Kritikal Kejayaan Terhadap Amalan TQM di Sekolah (Model Summary)	95
4.7(b): Ujian Regresi Berganda Bagi Faktor-Faktor Kritikal Kejayaan Terhadap Amalan TQM di Sekolah (Anova)	96

4.7(c): Ujian Regresi Berganda Bagi Faktor-Faktor Kritikal Kejayaan Terhadap Amalan TQM di Sekolah (Coefficients)	96
4.8(a): Keputusan Ujian-t Bagi Perbezaan Amalan TQM di antara Dua Kumpulan Sekolah Yang Berlainan Pencapaian (Group Statistics)	98
4.8(b): Keputusan Ujian-t Bagi Perbezaan Amalan TQM di antara Dua Kumpulan Sekolah Yang Berlainan Pencapaian (Independent - Samples Test)	99
4.9(a): Keputusan Ujian-t Bagi Perbezaan Amalan TQM di antara Dua Sekolah Yang Berpencapaian Sederhana (SCS) (Group Statistics)	100
4.9(b): Keputusan Ujian-t Bagi Perbezaan Amalan TQM di antara Dua Sekolah Yang Berpencapaian Sederhana (SCS) (Independent - Samples Test)	101
4.10(a): Keputusan Ujian-t Bagi Perbezaan Amalan TQM di antara Dua Sekolah Yang Berpencapaian Tinggi (SCT) (Group Statistics)	102
4.10(b): Keputusan Ujian-t Bagi Perbezaan Amalan TQM di antara Dua Sekolah Yang Berpencapaian Tinggi (SCT) (Independent – Samples Test)	103
4.11: Perbezaan Dalam Amalan TQM Di Antara Sekolah	105
4.12: Nilai Skor Min bagi Faktor Kritikal Kejayaan dan Amalan TQM di Sekolah (Statistik Deskriptif)	106

SENARAI RAJAH

Rajah	Halaman
3.1: Kerangka Konseptual	71

SENARAI ABBREVIASI

Singkatan	Maksudnya
TQM	: Pengurusan Kualiti Menyeluruh
JPA	: Jabatan Perkhidmatan Awam
CSFs	: Faktor Kritikal Kejayaan
ISO	: Organisasi Antarabangsa Untuk Piawaian
QCC	: Kumpulan Kawalan Mutu
PKPA	: Pekeliling Kemajuan Pentadbiran Awam
INTAN	: Institut Tadbiran Awam Negara
KPM	: Kementerian Pendidikan Malaysia
EPRD (BPPP)	: Bahagian Perancangan dan Penyelidikan Dasar Pendidikan
IAB	: Institut Aminuddin Baki
IPT	: Institusi Pengajian Tinggi
JPN	: Jabatan Pendidikan Negeri
PPD	: Pejabat Pendidikan Daerah
SCS	: Sekolah Berpencapaian Sederhana
SCT	: Sekolah Berpencapaian Tinggi
SMK	: Sekolah Menengah Kebangsaan
Proses p & p	: Proses pengajaran dan pembelajaran
SPM	: Sijil Pelajaran Malaysia
SSB	: Sistem Saraan Baru

BAB SATU

PENDAHULUAN

1.1 Pengenalan

Pengukuran pencapaian dan produktiviti sesebuah organisasi sama ada di sektor awam atau swasta adalah merujuk kepada kecekapan dan keberkesanan organisasi untuk mencapai matlamat yang ditetapkan sama ada peningkatan untung, prestasi atau kualiti produk dan perkhidmatan. Walaupun amalan pengurusan dan budaya kerja sektor awam dan swasta ini agak berbeza, namun pencapaian matlamat mereka akan memberi sumbangan yang besar terhadap pertumbuhan ekonomi negara ini. Justeru, kerajaan Malaysia telah mengambil langkah positif dengan memperkenalkan Anugerah Kualiti Perdana Menteri untuk memberi pengiktirafan dan dorongan yang berterusan kepada seluruh organisasi awam dan swasta ke arah peningkatan pencapaian dan produktiviti. Kejayaan ini adalah hasil daripada amalan budaya organisasi yang berteraskan kualiti melalui perlaksanaan konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh (TQM) oleh semua peringkat pekerja (Ahmad Sarji, 1993). Kajian ke atas kesan daripada budaya kualiti menunjukkan bahawa budaya sesebuah organisasi adalah sangat dipengaruhi oleh perlaksanaan falsafah dan konsep TQM (Hamidah Naina, 1996).

Konsep Pengurusan Kualiti Menyeluruh atau ' Total Quality Management '

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

Abdul Rahim bin Mohd. Saad. (2000). Komunikasi peribadi pada Mei 2000.

Ahmad Puat bin Abdul Hamid. (2000). Nota kuliah kursus perakaunan kewangan, perakaunan pengurusan dan pengurusan kewangan bagi program Sarjana Sains Pengurusan UUM/IAB 1999/2000. Sintok: Universiti Utara Malaysia.

Al-Khalaf, A. M. (1994). Factors that affect the success and failure of TQM implementation in small United States Cities. (Doctoral dissertation, University of Pittsburgh, 1994). UMI Pro Quest Digital Dissertation.

Al-Khalifa, K. N. , & Aspinwall, E. M. (2000). The development of total quality management in Qatar. The TQM Magazine. 12(3), 47-54.

Amarjit Kaur, M. S. (1993). Awareness and perception of managers in a manufacturing organization regarding total quality management (TQM). Tesis Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia. Tidak Diterbitkan.

American Psychological Association. (1991). Publication manual of American Psychological Association (3rd ed.). Washington: APA.

Azemi Abu. (1997). Pengurusan pendidikan: Kesedaran dan persepsi guru-guru tentang TQM di dua buah sekolah perintis ISO 9000. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia. Tidak Diterbitkan.

Bailey, K. D. (1987). Methods of social research (3rd ed.). New York: The Free Press.

Berry, G. (1997). Leadership and the development of quality culture in schools. The International Journal of Educational Management. 11(2), 52-64.

Bonsting, J. J. (1992). Resource guide for total quality management in Texas schools. Austin: Texas Association of School Administrators.

Brown, M. G. (1994). Measuring up against the 1995 Baldrige criterias. Journal for Quality and Participation. 17(7), 66-72.

Ridge, B. (1990). Total quality: An executive's guide for the 1990s. Illinois: Irwin Professional Publishing.

Cao, G. , Clarke, S. , & Lehaney, B. (2000). A systemic view of organizational change and TQM. The TQM Magazine. 12(3), 54- 59.

Chattopadhyay, S. P. (1999). Assessment of quality management practice in the Republic of Kyrgyzstan. Managerial Auditing Journal. 14(1/2), 62-71.

Chiu, R. K. (1999). Employee involvement in a total quality management programme: problem in Chinese firms in Hong Kong. Managerial Auditing Journal. 14(1/2), 26-32.

Coate, L. E. (1991). Implementing total quality management in a university setting. Total Quality Management. 71(3), 27-38.

Cornesky, R. A. , Clark, J. M. , & Emerson, R. W. (1992). Using Deming to improve quality in colleges and universities. Madison, Magna Publishing Inc.

Crawford, L. E. D. , & Shutler, P. (1999). Total quality management in education: problems and issues for the classroom teacher. The International Journal of Educational Management. 13(2), 67-72.

De Cosmo, R. D. , Parker, J. S. , & Heverly, M. A. (1991). Total quality management goes to community college. Total Quality Management. 71, 13-26

De Toro, I. J. , & Tenner, A. R. (1992). Total quality management: Three steps to continuous improvement. California: Addison-Wesley Publishing Comp.

Dellana, S. A. , & Hauser, R. D. (1999). Toward defining the quality culture. Engineering Management Journal. 11(2), 11-15.

Dewi Rosnah binti Raden Suhadi. Temuduga di PPD Kubang Pasu pada 19 Jun 2000, 22 Jun 2000 dan 13 Ogos 2000.

Dickenson, R. P. , Campbell, D. R. , & Azarov, V. N. (1999). Quality management implementation in Russia: Strategies for change. International Journal of Quality & Reliability Management. 17(1), 66-81.

Ellis, B. (1993). Total quality management in an education and training context. Quality in Education and Training. 26(2), 79-83.

Ellison, L. , & Davies, B. (1997). School leadership for the 21st century: a competency and knowledge approach. London: Routledge.

_____. (1997). Teacher's perceptions of school quality and effectiveness: improving school using staff attitude surveys. International Journal of Educational Management. 11(5), 222-228.

Farhad Analoui. (1999). Eight parameters of managerial effectiveness: A study of senior managers in Ghana. The Journal of Management Development. 18(4), 62-71.

Feigenbaum, A. V. (1991). Total quality control. New York: McGraw Hill.

Fox, R. (1991). Making quality happens: Six steps to total quality management. Sydney: McGraw Hill.

Garbutt, S. (1996). The transfer of TQM from industry to education. Education & Training. 38(7), 41-48.

Garvin, D. (1984). What does quality really mean?. Sloan Management Review. 26(1), 25-43.

Gore, E. W. Jr. (1993). Total quality management in education. Maryville: Prescott Publishing Company.

Gunasekaran, A. , Goyal, S. K. , & Artikaen, T. M. (1998). Total quality management: a new perspective for improving quality and productivity. International Journal of Quality & Reliability Management. 15(8/9), 265-236.

Hakes, C. (1991). Total quality management: The key to business improvement. London: Chapman & Hall.

Harris, R. W. (1994). Alien or ally? TQM, academic quality and the new public management. Quality Assurance in Education. 2(3), 33-39.

Hamidah Naina. (1996). Perceived OC in high and low achieving school. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia. Tidak Diterbitkan.

Helms, M. M. (1996). Perspectives on quality and productivity for competitive advantage. The TQM Magazine. 8(3), 05-10.

Hirun Azaman bin Ismail. (2000). Nota kuliah pengurusan operasi dan teknologi bagi program Sarjana Sains Pengurusan UUM/IAB 1999/2000. Sintok: Universiti Utara Malaysia.

Hoffman, J. M. , & Mehra, S. (1999). Operationalizing productivity improvement programs through total quality management. International Journal of Quality & Reliability Management. 16(1), 265-236.

Ibrahim Abdul Hamid, & Ramlah Chek. (1996). Guide to the preparation of graduate thesis. Sintok: Graduate School, Universiti Utara Malaysia.

Institut Tadbiran Awam Malaysia. (1993). Penerapan nilai dan budaya kerja cemerlang dalam pentadbiran awam Malaysia. Kuala Lumpur: INTAN.

_____. (1991). Perkhidmatan awam yang berkualiti: dari perspektif Tan Sri Ahmad Sarji bin Abdul Hamid. Kuala Lumpur: INTAN.

Ishak bin Hashim. (1992). Perubahan ke arah budaya korporat dalam pengurusan pendidikan abad ke 21: Isu-isu strategik. Seminar Nasional Ke-2

Pengurusan Pendidikan: Ke Arah Pengurusan Pendidikan Berkualiti Abad Ke 21. 26-28 November 1992. Institut Aminuddin Baki, KPM, 64-73.

Jabatan Pendidikan Negeri Kedah. (1997). Operasi cerdas 3. (Edisi 2). Alor Setar: Pusat Sumber Pendidikan Negeri Kedah.

Jabatan Perdana Menteri. (1992). Pekeliling kemajuan pentadbiran awam 1992: Jilid 2. Kuala Lumpur: Jabatan Perdana Menteri.

Jablonski, J. R. (1991). Implementing total quality management: An overview. San Diego: Pfeiffer & Company.

James, P. (1996). Total quality management: An introductory text. London: Prentice Hall.

Jha, S. , Noori, H. , & Michela, J. L. (1996). The dynamics of continuous improvement aligning organizational attributes and activities for quality and productivity. International Journal of Quality Science. 01(1), 19-47.

Juhary Ali, Faoziah Idris & Nadarajan, S. (1999). Awareness of total quality management in a Japanese manufacturing firm in Malaysia: A case study. Pan-Pasific Conference XVI Fiji, May 31-June 2, 1999.

Juhary Ali, & Ab. Aziz Yusof. (2000). Sociological perspective of performance appraisal: An overview. Utara Management Review. 1(1), 79-92.

Juhary Ali. (1987). Asas pengurusan. Pulau Pinang: Universiti Sains Malaysia.

_____. (2000). Nota kuliah pengurusan sumber manusia program Sarjana Sains Pengurusan UUM/IAB 1999/2000. Sintok: Universiti Utara Malaysia.

Kanji, G. K. , & Abdul Malek. (1999). A comparative study of quality practices in higher education institutions in the US and Malaysia. Total Quality Management. 10(3), 357-371.

Kinner, E. I. (1994). A comparison of the perception of teachers regarding organizational culture in high achieving and low achieving elementary schools in California (shared vision). (Doctoral dissertation, University of La Verne, 1994). UMI Dissertation Services.

Kotler, P. , Ang, S. H. , Leong, S. M. , & Tan, C. T. (1999). Marketing management: An Asian perspective (2nd ed.). Singapore: Prentice Hall.

Kwan, P. Y. K. (1996). Application of total quality management in education: retrospect and prospect. International Journal of Educational Management. 10(5), 25-35.

Lamprecht, J. L. (1993). Implementing the ISO 9000 Series. New York: Marcel Dekker Inc.

Laszio, P. D. (1996). Quality awards-recognition or mode. The TQM Magazine. 8(5). 14-18.

Lee, S. F. , & Leung, R. (1999). Survey on total quality management implementation in Hong Kong. Managerial Auditing Journal. 14(1/2), 68-74.

Leffel, L.G. , Robinson, J. F. , Harshberger, R. F. , Krallman, J. D. , & Frasy, R. B. (1991). Assessing the relationship culture at Virginia Tech. Total Quality Management. 71(3), 63-72.

Leslie Tawan, G. (1996). TQM awareness among civil servants in the education sector. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia. Tidak Diterbitkan.

Levin, R. I. , & Rubin, D. S. (1991). Statistics for management (5th ed.). New Jersey: Prentice Hall.

Lincoln, J. R. , & Kalleberg, A. L. (1991). Culture, control and commitment: A study of work organization and work attitudes in the United States and Japan. Cambridge: Cambridge University Press.

Lisiecka, K. (1999). ISO 9000 standards and TQM strategy – business improvement tools for Polish companies. Managerial Auditing Journal. 14(1/2), 33-39.

Lok, P. , & Crawford, J. (1999). The relationship between commitment and organizational culture, subculture, leadership style and job satisfaction in organizational change and development. Leadership & Organization Development Journal. 20(3), 365-373.

Love, P. E. D. , & Gunasekaran, A. (1999). Learning alliances: a customer-supplier focus for continuous improvement in manufacturing. Industrial and Commercial Training. 13(3), 49-58.

Mahathir bin Mohamad. (2000). Berita Harian 12 Mei 2000.

Martin, D. C. , & Bartol, K. M. (1991). Management (International Edition). New York: McGraw-Hill Inc.

Martins, R. A. , & Toledo, J. C. D. (2000). Total quality management programs: a framework proposal. Work Study. 49(4), 145-151.

Mohamed Sulaiman. (1998). Kepimpinan dan pengurusan strategik untuk kecemerlangan organisasi. Siri Syarahan Perlantikan Profesor 1995 /Bil. 5 Universiti Sains Malaysia. Pulau Pinang: Universiti Sains Malaysia.

Mohd. Tajol Rosli Ghazali. (2000). Memenuhi matlamat kualiti melalui aspek alam sekitar. Berita Harian 7 Julai 2000.

Mokhtar Zakaria. (1995). Pelaksanaan TQM dalam kepimpinan sekolah di Sekolah Menengah Daerah Kota Setar, Kedah Darul Aman. Tesis Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia. Tidak Diterbitkan.

Morgan, C. , & Murgatroyd, S. (1992). Total quality management and the school. Bristol: University Press.

Morris, G. , & Everard, KB. (1996). Effective school management (3rd ed.). London: Paul Chapman Publishing Limited.

Motwani, J. , & Kumar, A. (1997). The need for implementation total quality management in education. International Journal of Educational Management. 11(3), 131-135.

Musa bin Mohamad. (2000). Dasar di sekolah. Utusan Malaysia 2 Ogos 2000.

Nnadozie, C. A. (1993). A study of the relation between participation in decision making and school culture and perception of job satisfaction among teachers. (Doctoral dissertation, Morgan State University, 1993). UMI Dissertation Services.

Noe, R. A. , Hollenbeck, J. R. , Gerhart, B. , & Wright, P. M. (2000). Human resource management: Gaining a competitive advantage (3rd ed.). Boston: Irwin McGraw-Hill.

O' Brien, J. A. (1999). Management information systems. Boston: Irwin McGraw-Hill.

Offner, R. (1993). Focusing on quality management in the Public Sector in Canada, United States and the United Kingdom. Sydney: NSW Premier's Dept.

Ovretveit, J. (2000). Total quality management in European healthcare. International Journal of Health Care Quality Assurance. 13(2), 62-75.

Pegels, C. C. (1994). Total quality management: A survey of its important aspects. Danvers: Boyd & Fraser Publishing Company.

Rigsby, K. L. (1994). Total quality management and the culture of a model elementary school: A case study. (Doctoral dissertation, University of South Florida, 1994). UMI Dissertation Services.

Robbins, S. P. (1998). Organizational behavior: Concepts, controversies and applications (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall Inc.

- Rosenbaum, S. M. (1988). The organizational culture of two academically dissimilar elementary schools. (Doctoral dissertation, Hofstre University, 1988). UMI Dissertation Services.
- Ruggieri, A. , & Merli, R. (1998). Critical factors for implementing of total quality management in Italy: An empirical analysis. Total Quality Management. 9(4), 210-212.
- Sallis, E. (1993). Total quality management in education. Philadelphia: Kogan Page.
- Sekaran, U. (2000). Research methods for business: A skill building approach. New York: John Wiley & Son.
- Selvaraj, N. (1992). Quality management and work culture: Two case studies in Malaysia. Intan Management Journal. 1(1), 86-104.
- Sher, L. A. , & Lozier, G. G. (1991). Total quality management in higher education. San Francisco: Jossey-Bass.
- Sincich, T. (1996). Business statistics by example. New Jersey: Prentice Hall.
- Siu, R. Y., & Heart, S. J. (1992). Management manifesto. The Executive – Educator. 14(1), 23-26.
- Sohal, A. S. , & Anderson, M. (1999). A study of the relation between quality management practices and performance in small business. International Journal of Quality & Reliability Management. 16(9), 859-877.
- Sohal, A. S. , & Terziovski, M. (2000). TQM in Australian manufacturing: factors critical to success. International Journal of Quality & Reliability Management. 17(2), 158-167.
- Stevenson, W. J. (1999). Productions operations management (6th ed.). Boston: Irwin McGraw Hill.
- Sufean Hussin. (1996). Pendidikan di Malaysia: Sejarah, sistem dan falsafah. Kuala Lumpur: Dewan Bahasa dan Pustaka.
- Sun, H. (2000). Total quality management, ISO 9000 certification and performance improvement. International Journal of Quality & Reliability Management. 17(2), 158-167.
- Tan Lay Yen. (1995). Perception of teacher training college lecturers on total quality management Tesis Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia. Tidak Diterbitkan.

Tuan, C. , & Yee-Ng, L. F. (1998). System building and implementations of TQM in Greater China: an overview. International Journal of Quality Science. 3(2), 53-59.

Wagar, T. H. , & Rondeau, K. V. (1998). Total quality commitment and performance in Canadian health care organizations. Leadership In Health Services. 11(4), 56-66.

Wan Mohd. Zahid Mohd. Noordin. (1993). Wawasan Pendidikan: agenda pengisian. Kuala Lumpur: Nurin Enterprise.

_____. (1996). Perjuangan yang perlu diteruskan: Azam dan iltizam. Ucapan Utama Persidangan Pendidikan Nasional Ketiga Institut Aminuddin Baki 5-9 Ogos 1996.

Williams, P. (1993). Total quality management: some thoughts. Higher Education. 25(3), 373-375.

Yasin, M. M. , & Alavi, J. (1999). An analytical approach to determining the competitive advantage of TQM in health care. International Journal of Health Care Quality Assurance. 12(1), 52-62.

Zainal Ariffin Ahmad, Intan Osman, Juhary Haji Ali, Mirza & Syed Azizi Wafa. (1998). Perlakuan organisasi. Shah Alam: Fajar Bakti Sdn. Bhd.

Zainal Abidin Mohamed. (1999). Pengurusan strategik di sektor pendidikan. Serdang: Universiti Putra Malaysia.

_____. (1998). Pengurusan strategik. Kuala Lumpur: Utusan Publication & Distributors Sdn. Bhd.